

# 국내 의약품 정보 검색 사이트 사용 경험 연구

- 국가검색사이트와 사기업검색사이트 중심으로 -

## A Study on the Use Experience of Drug Information Search Site in Korea

- Focused on National Search Site and Private Business Search Site -

장정인, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과, ji.luvly@gmail.com

Jeong-In, Jang, Dept. of LIS Graduate School of Sungkyunkwan University

본 연구는 국내 의약품 검색 사이트를 국가와 사기업의 두 그룹으로 나누어 사용 경험을 평가하였다. 피터 모빌의 허니콤 모델을 해당 연구에 맞게 수정하여 편리성, 정보접근성의 차이점, 그리고 신뢰도에 대한 설문 조사지를 작성하였다. 일반인을 대상으로 총 18개의 문항으로 설문을 진행하였으며, 구글 설문지를 통해 10대에서 60대까지의 219명에게 답변을 받았다. 분석방법은 다중로지스틱회귀분석으로 사용경험이 재방문 여부에 미치는 영향을 살펴보았다. 설문결과 91%가 사기업 사이트를 더 선호하였다. 본 연구는 향후 개발될 의약품 정보 검색과 앱 개발에 기반자료가 될 수 있고 보다 편리한 검색환경의 개선 자료로 활용될 수 있음에 그 의의가 있다.

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성

1991년 최초의 웹브라우저 WWW(World Wide Web)의 등장으로 우리는 언제 어디서든 원하는 정보에 접근하여 탐색이 가능하게 되었다. 2001년 팀 버너스리(Tim Berners, Lee)에 의해 기계가 참여하고 도움을 주는 시맨틱웹(SemanticWeb)의 개발과 과학기술의 발달로 web 3.0시대에 도래하게 되었고 SNS의 발달로 사람들은 정보를 수동적으로 읽는 독자로서의 역할에서 벗어나 스스로 정보를 생산하고 공유하는 창조자로 변모하게 되었

다. 이러한 시대적 특성에 맞춰 국내 정부와 사기업에서는 넘쳐나는 빅데이터 속에서 사람들에게 가치 있고 올바른 지식정보를 제공하기 위한 전문적인 서비스를 개발하고자 많은 노력을 기울이고 있다. 이에 이용정(2015)은 정부 3.0 시대를 맞아 정부 및 공공기관에서 제공하는 온라인 건강정보는 국민 모두에게 적극적으로 개방 및 공유되어야 한다며 정보 공유의 중요성을 강조하였다(이용정 2015).

최근 국민들의 경제수준이 높아짐에 따라 대중들은 건강한 삶에 대한 욕구와 더불어 건강에 대한 관심이 증가하면서 온라인을 통한 건강정보의 검색 및 이용 또한 활발하게 이뤄지고 있다(최지영 2015). 의사나 약사의 도움

오로만 의약품에 대한 정보를 얻고 구입하던 과거와 달리 자신이 필요한 약을 스스로 판단하고 구입할 수 있게 된 것이다.

이처럼 의료전문가의 도움 없이 환자 자신이 건강과 질병 문제를 스스로 책임지는 셀프메디케이션(Self Medication) 시대에 도래하면서, 사람들은 수동적으로 정보를 받아들이던 수용자에서 벗어나 자발적으로 인터넷 및 앱과 같은 소셜미디어 서비스를 통해 의약품에 관한 정보를 탐색하고 선택하는 능동적 소비자로 변모하였다.

## 1.2 연구 목적

본 연구는 의학적 전문 지식이 부족한 일반인들이 자신이 원하는 의약품 정보를 얻고자 검색했던 사용 경험을 분석하였다. 국가와 사기업에서 제공하는 사이트(앱)의 비교 분석을 위해 피터 모빌(Peter Morville)의 허니콤(Hone comb Model) 모델을 활용하였다.

피터 모빌의 허니콤 모델을 바탕으로 웹이 사용자에게 어려운 의학적 전문 지식을 이용자에게 이해하기 쉽게 제공하고, 이용자가 필요한 정보에 대한 접근이 편리하게 되었으며, 이용자에게 도움이 되는 정보의 가치, 재방문 여부에 대한 의사를 분석하였다. 이를 위해 검색의 편리성, 정보 접근성 그리고 검색결과에 대한 신뢰도에 관하여 연구해 보고자 한다.

의약품 검색 서비스 비교 연구는 일반 이용자들의 의약품 정보 검색 사용 행태를 탐구하고 이용이 편리성을 느끼는 특징과 검색 패턴을 파악하는데 그 목적이 있다할 것이다. 즉, 본 연구는 의약품 정보 검색 시스템 개발에 있어서 보다 편리한 검색 환경과 검색결과를 개선할 수 있도록 자료를 제공하는데 그 의의가 있다.

## 2. 선행연구 및 이론적 배경

### 2.1 선행연구

스마트 폰의 대중화와 함께 과학기술의 발전은 사람들의 생활패턴에 많은 변화를 야기하였다. 그 중 하나가 바로 의약품 정보 검색이다. 건강정보의 이용실태와 관련하여 류시원과 하유정(2004)은 온라인 설문조사를 실시하였고 그 결과 응답자의 84.4%가 인터넷상에서 건강정보를 이용한 경험이 있는 것으로 드러났다(류시원, 하유정 2004).

이를 반영한 듯 최근 건강관리 정보검색에 관한 연구가 많은데 김동선(2010), 이용정(2015), 박태연(2015), 한지윤(2016), 박현수(2017)에 따르면 현대인들의 생활에서 건강에 대한 중요성이 높아지면서 건강 관련 정보에 대한 관심이 증가하고 있고 인터넷을 통한 의약품정보에 관한 접근성이 매우 빠르게 성장된다고 하였다. 이에 따라 국민들에게 올바른 건강정보 제공 및 의약품 교육이 필요함을 언급하였다.

특히, 자신의 건강과 질병문제를 스스로 책임지는 셀프메디케이션에 관한 연구를 살펴보면 박현수(2017)는 의사의 처방전이나 약사의 추천으로 약을 구입하면 환자 자신이 의약품에 대한 정보 부족으로 과량복용을 하여 건강에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다고 지적하였다. 이를 막기 위해 의약품 구매/복용을 위한 의사결정에 있어 의약품 정보 검색 확인의 중요성을 강조하였다. 과거 사례를 살펴보면 일반인들이 의약품 정보를 잘 못 인식하여 오남용에 의한 부작용을 697명이 경험하였으며, 잘못된 의약품 복용에 따른 사망 사건이 발생하여 검증된 의약품 전문 사이트의 중요성과 역할을 강조하였다(채수미 2015).

## 2.2 의약품 정보 특징

의약품은 인간의 생명과 직결되는 정보로 이용자들이 오남용하지 않도록 4가지 특성을 지닌다. 그 특징에 대하여 박현수(2017)는 정확한 정보, 사용자의 환경 고려, 전문 지식이 요구되는 정보, 마지막으로 신속함이 요구되는 정보라 정의하였다.

약사법 제 28조를 살펴보면 “의약품은 인체의 생리 작용에 영향을 미칠 목적으로 사용되는 약품”이라고 정의하고 있다. 이에 따라 엄격한 규제가 적용되며 약품의 정확한 정보를 숙지한 후에 투약해야 한다. 그리고 의약품을 복용하고자 하는 사용자의 환경(임신, 복용 중인 약품 여부, 알레르기, 나이 등)을 고려하여 처방하여야 한다. 그뿐만 아니라 의약품은 생명과 직결됨으로 전문지식이 요구되는 정보라는 특징을 가진다. 마지막으로 이용의 긴급성이 요구될 때 원하는 정보를 정확하게 파악하여 의사결정을 판단할 수 있는 즉각적인 신속함이 요구된다(박현수 2017).

## 2.3 피터 모빌의 허니콤 모델

피터 모빌(Peter Morville)의 허니콤(Honecomb)은 사용자 경험을 7가지 측면으로 나눠서 접근한 후 사용성에 대한 검증을 하는 모형이다(한지윤 2016). 피터 모빌의 허니콤을 통해 사용자 경험의 기준점을 살펴보면, 사용자 경험을 사용성(Useful), 편리성(Usable), 신뢰성(Credible), 발견 가능성(Fidable), 접근 가능성(Accessible), 매력성(Desirable), 가치성(Valuable) 등의 7가지 요소로 정의하고 있다.

사용성과 편리성은 의학적 전문지식이 부족한 일반 대중들에게 얼마나 직관적으로 쉽게 정보를 제공하고 있는지 해석하는 정보이다. 발견 가능성과 접근 가능성은 이용자가 원하

는 의약품 정보에 편리하고 쉽게 접근이 가능하며 정보를 검색한 후 원하는 정보를 빨리 발견할 수 있느냐 측정하는데 적합하다. 가치성과 신뢰성은 전문 지식 정보를 제공받았을 때 이용자에게 도움이 되는 정보이며 해당 정보의 가치를 측정한다. 매력성은 검색했던 사이트의 재방문 여부를 결정하는 판단에 필요한 측정 가치이다.

## 2.4 온라인 의약 도서관

식품의약품안전처에서 개발한 '온라인 의약 도서관(<http://drug.mfds.go.kr>)'은 의약품 안전사용을 위해 일반 이용자들이 인터넷과 스마트폰을 이용하여 최신의 다양한 의약품 정보를 검색할 수 있도록 개발된 의약품 안전정보 대국민 서비스 포털이다. 보건복지부, 국민건강보험 등 국가에서 제공하고 있는 안전 의약품 길라잡이 안내서에서 사용을 권장하는 있는 앱이다(한지윤 2016). 의약품 검색방법으로는 제품명검색, 상세검색, 낱알검색, 업체명 검색으로 이뤄져 있으며 여기서 낱알검색은 텍스트 검색에서 벗어나 낱알상태에서 육안으로 식별이 가능한 알약의 모양, 색깔, 마크, 문양 등으로 낱알식별정보를 검색하는 방법을 제공한다.

## 2.5 약학정보원

(재)약학정보원에서 제공하는 '약학정보원(<http://www.health.kr>)'이다. 네이버 건강백과와 연계되어 서비스를 지원하여 약학정보원 사이트를 방문하지 않아도 네이버를 통해 바로 검색이 가능하다. 그 덕분에 의약품 정보 검색 사이트 중 가장 높은 접근성을 제공한다. 검색방법은 텍스트를 이용한 검색방식과 낱알 상태에서 육안으로 확인 가능한 이미지 검색방식을 지원하고 있다. 앱에서는 의약품

의 일반패키지, 대량패키지, 낱알의 사진들을 한 번에 볼 수 있도록 제공하며 낱알의 제형, 모양, 색상별로 검색할 수 있어 직관적인 정보를 얻을 수 있다.

### 3. 연구 방법

#### 3.1 연구문제

본 연구의 문제는 다음과 같다.

- (1) 국가와 사기업 의약품 검색 사이트 간의 편리성에는 차이가 있는가?
- (2) 국가와 사기업 의약품 검색 사이트 간의 정보접근성은 차이가 있는가?
- (3) 국가와 사기업 의약품 검색 사이트 간의 신뢰도는 차이가 있는가?

#### 3.2 연구 대상

본 연구에서는 국가에서 제공하는 식품의약품 안전처 온라인 도서관(drug.mfds.go.kr)과 사기업에서 개발한 약학정보원(health.kr)을 서로 비교 분석하였다. 설문대상은 일반인을 대상으로 구글 설문지를 통해 온라인 설문조사를 실시하여 의약품 정보 검색의 사용 경험을 분석하였다.

#### 3.3 분석방법

두 사이트의 사용성을 평가하기 위해 피터 모빌(Peter Merville)의 허니콤 모델(Honey Comb Model)을 기반으로 편리성, 정보접근성 그리고 신뢰도에 관하여 조사하였다. 설문의 만족도에 관한 문항 측정은 리커트 5점 척도로 하였고 총 17개의 문항으로 구성하였다. 분석방법은 국가기관과 사기업 의약품검색사

이트를 비교하고 상관관계 분석을 통해 사이트(앱)의 이용 경험 문항의 상관관계에 관하여 살펴보았다. 마지막으로 다중 로지스틱 회귀 분석을 통해 검증을 시도하였다.

### 4. 결론

본 연구는 국내 의약품 정보 검색 사이트의 사용 경험을 비교하고자 219명의 사람들에게 구글 설문조사를 실시하였고 그 중 사용경험이 없다는 답변을 제외시킨 186명의 설문 결과를 토대로 분석하였다. 응답자의 연령은 10대가 43명, 20대 49명, 30대 40명, 40대 26명, 50대 25명, 60대 3명이었다.

조사 결과 응답자의 91%(178명)가 네이버에서 연계되어 제공하는 약학정보원을 선호하는 것을 알 수 있었다. 의약품 검색을 하는 이유는 기본 정보 확인이 가장 높았고 부작용 및 금기사항 확인, 사람들의 복용 후기 공유가 그 다음으로 많았다. 검색 시기는 약을 처방받거나 구입한 후가 가장 많았으며, 약을 구입하기 전 그리고 복용하기 전의 순이었다.

검색 방식은 텍스트검색을 가장 선호하였고 다음으로 낱알(이미지)검색을 선호하는 것으로 나왔다. 이러한 이유는 익숙함과 편리하다는 답변이 가장 많았고 낱알검색의 경우는 검색이 복잡해서 불편하다는 응답이 많았다.

상관관계 분석결과 모두 유의미한 양의 상관관계를 보였고 다중 로지스틱회귀분석 결과 의약품 검색 선호에 따른 이용은 편리성만이 재방문 여부에 유의미하게 영향을 끼친다고 나왔다. 반면에 신뢰도와 정보 접근성은 재방문 여부에 영향을 미치지 않았다.

본 연구는 두 사이트 간의 이용의 큰 불균형으로 T-test분석을 하지 못 하였다. 홍보를 통해 국가기관 사이트(앱)를 인식시키고 사용의

편리성을 더 강화한다면 국가기관 사이트 또한 이용자가 많아질 것이라 예측한다. 비록 본 연구에서는 사용 경험만을 다뤘지만 상황과 이용자에 따른 검색 행태 분석에 관한 연구도 추가로 이뤄질 필요가 있다할 것이다.

## 참고문헌

- 건강보험심사평가원 (2017, November 29). Retrieved from <http://www.hira.or.kr/>
- 김동선 (2011). 약의 모양 분류와 Hsv 컬러 모델을 이용한 약 영상 검색 시스템. 석사학위논문, 경기대학교 일반대학원 컴퓨터과학과.
- 류시원, 하유정 (2003). 인터넷 건강정보 질 관리 실천방안. 보건복지포럼. 86: 68-82.
- 박태연 (2015). 소비자건강정보의 이용행태에 관한 연구. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과 정보학전공.
- 박현수 (2017). 의약품 정보 접근성 향상을 위한 인터랙티브 정보 디자인 연구. 석사학위논문. 연세대학교 커뮤니케이션대학원 커뮤니케이션디자인학과.
- 법제처 (2018, July 1). 약사법 시행규칙. Retrieved from <http://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=194597>.
- 이용정 (2015). 정부 및 공공기관의 보건 웹 사이트의 웹 접근성. 한국비블리아학회지. 26(4): 283-304.
- 채수미 (2015). 약물오남용의 실태와 개선방안. 보건복지포럼. 288:66-76.
- 최지영 (2015). 온라인 건강정보 수용에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 신문방송학과.
- 한지윤 (2016). 효과적인 의약품 정보전달을 위한 핵심정보중심 안전상비의약품 서비스 앱 제안. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원 디자인학부영상디자인전공.
- Medical Observer (2017, December 2). 의료비 부담에 셀프메이케이션 부각되나?. Retrieved from <http://www.monews.co.kr/news/articleView.html?idxno=86624>
- Peter Morville. User Experience Design. Available from: [http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/). Accessed 12. 2. 2017.
- Wilson T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. The Journal of documentation. 55(3): 249-270.